# **Documento de Prueba para Chatbot RAG**

## **Base de Conocimiento para Testing**

## **1. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA**

### **TechSolutions Inc.**

**Fundada:** 2018 **Ubicación:** Madrid, España **Empleados:** 150 personas **Sector:** Desarrollo de software y consultoría tecnológica

**Misión:** Transformar digitalmente a las empresas mediante soluciones tecnológicas innovadoras y accesibles.

**Valores corporativos:**

* Innovación constante
* Transparencia en todos los procesos
* Compromiso con la sostenibilidad
* Excelencia en el servicio al cliente

**Servicios principales:**

* Desarrollo de aplicaciones web y móviles
* Consultoría en transformación digital
* Implementación de sistemas ERP
* Servicios de cloud computing
* Ciberseguridad empresarial

## **2. PRODUCTOS Y SERVICIOS DETALLADOS**

### **Producto Estrella: CloudManager Pro**

**Precio:** €299/mes por empresa **Características:**

* Gestión completa de infraestructura cloud
* Monitoreo en tiempo real 24/7
* Backup automático diario
* Escalabilidad automática
* Soporte técnico premium incluido
* Integración con AWS, Azure y Google Cloud

**Casos de uso típicos:** CloudManager Pro es ideal para empresas medianas que necesitan migrar su infraestructura a la nube sin perder control sobre sus sistemas. Un ejemplo exitoso es la empresa LogiTrans, que redujo sus costos de TI en un 40% tras implementar nuestra solución.

### **Servicio de Consultoría Digital**

**Duración típica:** 3-6 meses **Proceso de trabajo:**

1. Análisis inicial de la situación actual
2. Identificación de oportunidades de mejora
3. Desarrollo del plan de transformación
4. Implementación por fases
5. Seguimiento y optimización continua

**Casos de éxito recientes:**

* Retail Fashion S.A.: Aumento del 60% en ventas online
* Manufactura López: Reducción del 35% en tiempos de producción
* Clínica San Rafael: Digitalización completa del historial médico

## **3. PREGUNTAS FRECUENTES (FAQ)**

### **Preguntas sobre Precios**

**¿Ofrecen descuentos por volumen?** Sí, ofrecemos descuentos escalonados: 10% para 5-10 licencias, 15% para 11-25 licencias, y 20% para más de 25 licencias.

**¿Cuál es la política de reembolsos?** Ofrecemos garantía de devolución del 100% durante los primeros 30 días sin hacer preguntas.

### **Preguntas Técnicas**

**¿CloudManager Pro funciona con sistemas on-premise?** Sí, CloudManager Pro incluye conectores híbridos que permiten gestionar tanto infraestructura cloud como on-premise desde una sola consola.

**¿Qué niveles de soporte técnico ofrecen?**

* Básico: Email, respuesta en 24-48 horas
* Premium: Email + teléfono, respuesta en 4-8 horas
* Enterprise: Soporte 24/7 con tiempo de respuesta garantizado de 1 hora

### **Preguntas sobre Seguridad**

**¿Cómo protegen los datos de los clientes?** Utilizamos encriptación AES-256 en tránsito y en reposo, cumplimos con GDPR, ISO 27001, y realizamos auditorías de seguridad trimestrales por terceros independientes.

## **4. INFORMACIÓN OPERATIVA**

### **Horarios de Atención**

**Lunes a Viernes:** 8:00 - 18:00 CET **Soporte de emergencia:** 24/7 para clientes Enterprise **Días festivos:** Servicio reducido con guardia técnica

### **Proceso de Onboarding**

**Duración típica:** 2-4 semanas **Pasos del proceso:**

1. Reunión de bienvenida y definición de objetivos (Día 1)
2. Configuración inicial del sistema (Días 2-5)
3. Migración de datos existentes (Días 6-10)
4. Capacitación del equipo cliente (Días 11-14)
5. Go-live y seguimiento inicial (Días 15-28)

### **Métricas de Rendimiento 2024**

* Tiempo promedio de resolución de tickets: 2.3 horas
* Satisfacción del cliente: 4.8/5.0
* Uptime garantizado: 99.9%
* Uptime real alcanzado: 99.97%

## **5. CASOS DE USO ESPECÍFICOS**

### **Sector Retail**

**Desafío común:** Integración entre tienda física y online **Nuestra solución:** Plataforma omnicanal que sincroniza inventario, ventas y customer data en tiempo real. **Resultado típico:** Incremento promedio del 45% en conversión online y reducción del 25% en stock muerto.

### **Sector Manufacturero**

**Desafío común:** Optimización de cadena de suministro **Nuestra solución:** IoT + Analytics para monitoreo predictivo de máquinas y optimización de rutas de distribución. **Resultado típico:** Reducción del 30% en costos operativos y mejora del 40% en tiempo de entrega.

### **Sector Salud**

**Desafío común:** Gestión de historiales médicos y citas **Nuestra solución:** Sistema integral con telemedicina, gestión documental y analytics de pacientes. **Resultado típico:** Reducción del 50% en tiempo administrativo y aumento del 35% en satisfacción del paciente.

## **6. INFORMACIÓN TÉCNICA AVANZADA**

### **Arquitectura de CloudManager Pro**

**Frontend:** React.js con TypeScript **Backend:** Node.js con Express y GraphQL **Base de datos:** PostgreSQL con Redis para caching **Cloud providers:** AWS, Azure, Google Cloud Platform **Contenedores:** Docker con orquestación en Kubernetes **Monitoring:** Prometheus + Grafana + ELK Stack

### **APIs Disponibles**

**REST API v2.1:** Endpoints para gestión completa de recursos **GraphQL API:** Queries optimizadas para frontend **Webhooks:** Notificaciones en tiempo real para eventos críticos **SDK disponibles:** JavaScript, Python, Java, .NET

### **Integraciones Nativas**

* CRM: Salesforce, HubSpot, Pipedrive
* ERP: SAP, Oracle NetSuite, Microsoft Dynamics
* Contabilidad: QuickBooks, Xero, Sage
* RRHH: BambooHR, Workday, ADP
* Marketing: Mailchimp, Marketo, Pardot

## **7. POLÍTICAS DE LA EMPRESA**

### **Política de Privacidad (Resumen)**

* Recopilamos únicamente datos necesarios para el servicio
* No compartimos datos con terceros sin consentimiento explícito
* Los datos se almacenan en servidores europeos certificados
* Derecho de acceso, rectificación y eliminación garantizado
* Oficial de Protección de Datos: privacy@techsolutions.com

### **Términos de Servicio (Puntos Clave)**

* Contrato mínimo: 12 meses
* Facturación mensual o anual (descuento del 15% por pago anual)
* Escalabilidad: cambios de plan con 48 horas de aviso
* Cancelación: 30 días de preaviso requerido
* SLA: 99.9% uptime garantizado con compensación automática

### **Política de Datos y Backup**

* Backup incremental cada 6 horas
* Backup completo diario
* Retención: 30 días para backups incrementales, 1 año para backups completos
* Recuperación: RTO 4 horas, RPO 1 hora
* Geo-redundancia en 3 regiones europeas diferentes

## **8. CONTACTO Y SOPORTE**

### **Información de Contacto**

**Oficina Principal:** Calle Gran Vía 45, 4ª Planta 28013 Madrid, España Tel: +34 91 234 5678 Email: info@techsolutions.com

**Departamento de Ventas:** Email: ventas@techsolutions.com Tel: +34 91 234 5679 Horario: L-V 9:00-19:00 CET

**Soporte Técnico:** Email: soporte@techsolutions.com Tel: +34 91 234 5680 Portal: https://support.techsolutions.com Disponibilidad: 24/7 para clientes Premium y Enterprise

**Equipo Directivo:**

* CEO: Ana García Martínez (ana.garcia@techsolutions.com)
* CTO: Miguel Rodríguez López (miguel.rodriguez@techsolutions.com)
* Head of Sales: Carmen Fernández Ruiz (carmen.fernandez@techsolutions.com)
* Customer Success Manager: David Santos Pérez (david.santos@techsolutions.com)

*Documento generado para pruebas de sistema RAG - Versión 1.0* *Última actualización: Agosto 2024*